Tueddiadau cyngor yng Nghymru

2014-2015

Ystadegau am gleientiaid gwasanaeth Cyngor ar Bopeth Cymru

cyngor ar bopeth citizens advice

Cyngor ar Bopeth Cymru

Cafodd elusen Cyngor ar Bopeth ei sefydlu ym 1939. Ers hynny, rydym wedi rhoi cyngor, gwybodaeth a chymorth ar bob math o faterion bob dydd i bwy bynnag sydd ei angen, o ddyledion, arian a budd-daliadau lles i dai, cyflogaeth a pherthnasau.

Mae ein sesiynau addysg ariannol a rhaglenni gwneud yn fawr o'ch incwm hefyd yn helpu pobl i gymryd rheolaeth o'u harian a sicrhau bod y rhai mewn angen yn hawlio'r holl gymorth ariannol sy'n ddyledus iddyn nhw.

Yng Nghymru, mae gennym rwydwaith o 19 o ganolfannau lleol Cyngor ar Bopeth[1] - elusennau unigol bob un, gyda bron i 800 o staff gwirfoddol a chyflogedig ymroddedig.

Rydym yn chwalu'r rhwystrau i gyngor trwy fynd i lefydd lle mae pobl ein hangen fwyaf, gan roi cyngor o 375 o leoliadau cymunedol o Fôn i Fynwy, yn ogystal â chynnig gwasanaethau dros y ffôn ac ar-lein.

Mae miliynau o bobl ledled Cymru a Lloegr yn troi atom bob blwyddyn. Trwy hyn, cawn gipolwg unigryw ar eu hanghenion a'u pryderon nhw. Rydym yn defnyddio'r wybodaeth hon i ymgyrchu dros faterion o bwys, yn lleol ac yn genedlaethol. Felly, rydym yn helpu pawb mewn rhyw fodd – nid dim ond rhai sy'n cael cymorth uniongyrchol gennym.

Dyma'r diweddariad cyntaf mewn cyfres reolaidd a fydd yn trafod y prif faterion a gyflwynir i'r gwasanaeth gan gleientiaid ym mhob cwr o Gymru. Mae'r gwaith monitro hwn yn ein helpu i sylwi ar dueddiadau neu broblemau newydd sy'n codi, yn ogystal ag asesu effaith newidiadau polisi diweddar.

Mae'r diweddariad hwn yn bwrw golwg dros y flwyddyn a aeth heibio. Yn y dyfodol, byddwn yn cyhoeddi diweddariadau bob chwarter.

[1] Mae Cyngor ar Bopeth yn newid. Rydym yn moderneiddio ein gwasanaethau er mwyn ymateb i anghenion sy'n newid ac er mwyn cyrraedd mwy o bobl. Fel rhan o'r broses hon, rydym wedi newid enw'r gwasanaeth – gyda canolfan bellach yn cael ei galw yn Cyngor ar Bopeth lleol.

Cynnwys

Tueddiadau cyngor – dyma'r penawdau 03

Mwy o alw am wasanaethau Cyngor ar Bopeth 05

Effaith diwygio'r wladwriaeth les 06

Newid mewn natur dyledion 09

Cynnydd mewn problemau cysylltiedig ag ynni 12

Arferion cyflogi gwael 13

Y sector rhentu preifat sy'n achosi'r problemau tai mwyaf 14

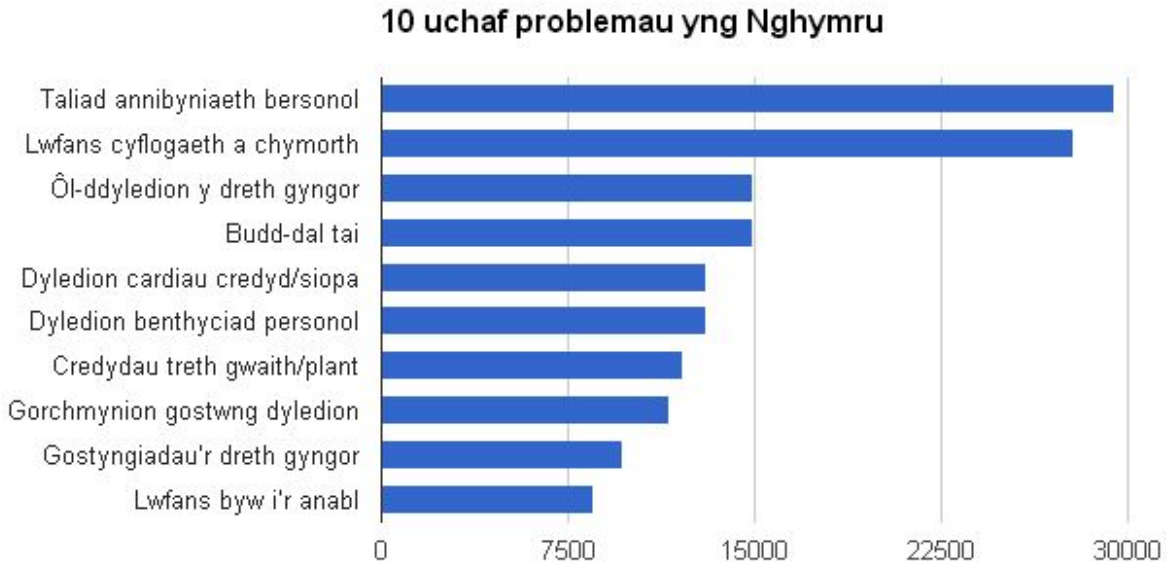
Perthynas a theuluoedd yn chwalu 15

Materion defnyddwyr 15

Golwg ar brosiectau Cyngor ar Bopeth Cymru 17

Tueddiadau cyngor - dyma'r penawdau

Yn ystod 2014-15, fe wnaeth y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yng Nghymru helpu **106,000 o bobl** gyda bron i **384,000 o broblemau**, sef **14% yn uwch** na 2013-14. Defnyddiodd **630,000 a mwy o bobl** wefan hunangymorth Cyngor ar Bopeth Cymru yn ystod 2014-15.

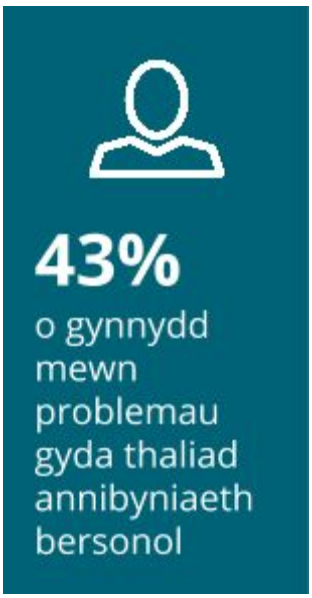


Lles

Dros y tair blynedd diwethaf, rydym wedi gweld mwy o broblemau sy'n gysylltiedig â budd-daliadau na phroblemau dyledion, a bellach, dyma'r broblem fwyaf y mae cleientiaid yn troi atom am gymorth yn ei chylch. Cafodd dros **45,800 o bobl** gymorth gyda phroblem gysylltiedig â budd-daliadau.

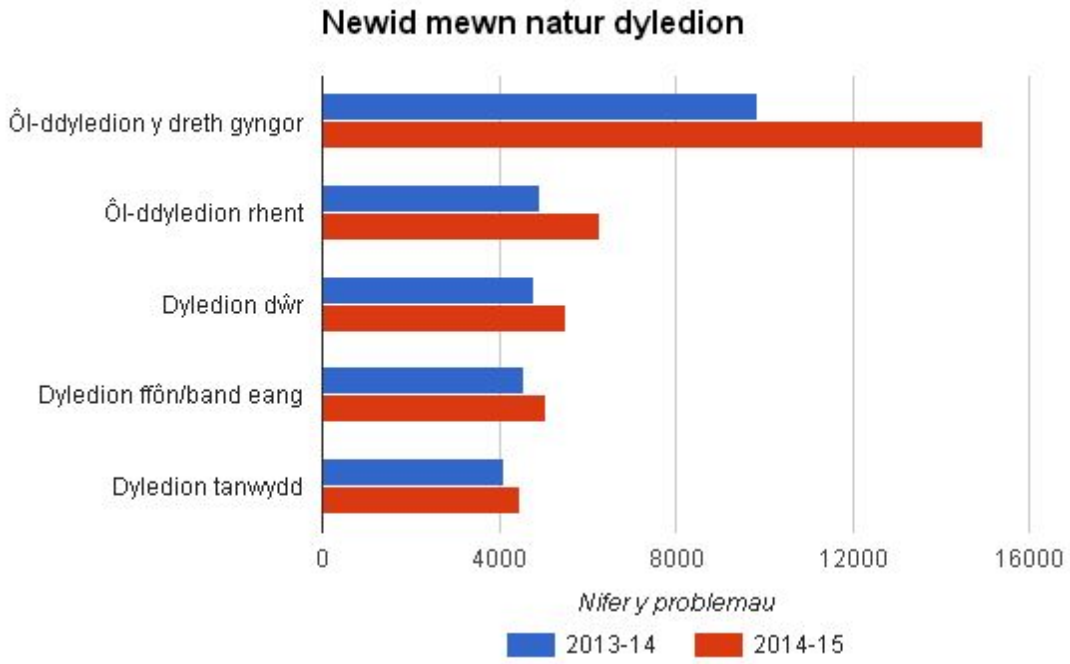
Cyflogaeth

Bu gostyngiad o ran problemau sy'n gysylltiedig â cholli gwaith ond cynnydd mewn problemau gyda chyflogau ac amodau a thelerau cyflogaeth sy'n awgrymu bod ansawdd y swyddi mewn rhai meysydd yn dirywio er bod yr economi'n gwella.



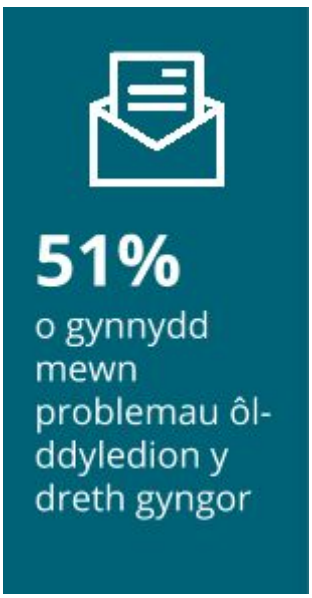
Dyled

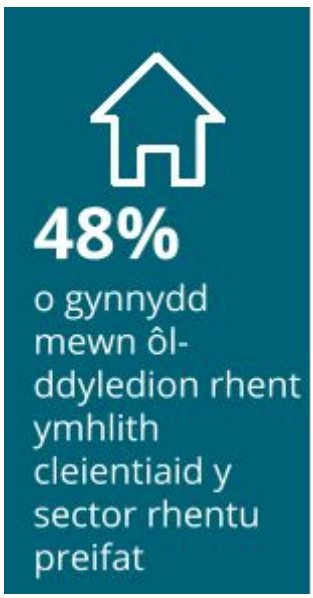
Mae'r math o broblemau dyledion y mae pobl yn gofyn am gyngor yn eu cylch yn newid. Mae problemau credyd defnyddwyr yn parhau'n uchel ond rydym hefyd yn gweld mwy a mwy o bobl sy'n cael trafferth i dalu eu biliau cartref allweddol.



Tai

Trodd mwy na **11,600 o bobl** at eu Cyngor ar Bopeth lleol am gymorth gyda phroblem tai. Roedd gan tua 29% broblem gydag eiddo yn y sector rhentu preifat.





Ynni

Gyda biliau ynni oddeutu £1,200 y flwyddyn ar gyfartaledd, mae Cyngor ar Bopeth lleol wedi gweld 10% yn fwy o broblemau dyledion tanwydd. Cafodd dros 5,700 o bobl gymorth gyda phroblem cysylltiedig ag ynni, gan gynnwys ad-dalu dyledion neu broblemau'n ymwneud â newid cyflenwr.

Mwy o alw am wasanaethau Cyngor ar Bopeth

Er bod economi'r DU yn gwella, mae ffigurau diweddaraf Cyngor ar Bopeth yn dangos nad yw llawer o bobl Cymru'n teimlo effaith yr adferiad economaidd hwn eto, gyda mwy a mwy yn ei chael hi'n anodd cael dau ben llinyn ynghyd.

Rhwng 1 Ebrill 2014 a 31 Mawrth 2015 fe wnaeth y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yng Nghymru helpu dros **106,000 o gleientiaid** gyda bron **384,000 o broblemau** - **cynnydd o 14%** o gymharu â 2013-14[2]. Fel y dengys y ffigurau, mae gan rai sy'n cysylltu â'n gwasanaeth ni am gymorth fwy nag un broblem fel arfer. Cyfartaledd y llynedd oedd 3.6 problem y cleient. Defnyddiodd **630,000 a mwy o bobl** wefan hunangymorth Cyngor ar Bopeth Cymru yn ystod 2014-15.

Mae pobl o bob math o gefndiroedd gwahanol yn cysylltu â Chyngor ar Bopeth am gyngor a chymorth, er bod ein dadansoddiad mewnol ni'n dangos bod **tua dwy ran o dair** o'n cleientiaid yng Nghymru **yn byw islaw'r trothwy tlodi**[3]. Ar ben hynny, dywedodd oddeutu dau o bob pump o gleientiaid (41%) yn 2014-15 fod ganddynt anabledd neu gyflwr iechyd hirdymor, o gymharu â chyfartaledd y boblogaeth o 23%[4]. Aeth Cyngor ar Bopeth Cymru i'r afael â mwy o broblemau ym mhob maes cyngor bron iawn y llynedd, o gymharu â 2013-14.

Pa fath o gyngor	Nifer y cleientiaid	Nifer y problemau	%	Newid blynyddoloers 2013-14
Budd-daliadau a chredydau treth	45,820	151,040	39%	+7%
Dyled	29,718	125,201	33%	+19%
Cyflogaeth	11,380	18,898	5%	+11%
Tai	11,652	16,872	4%	+11%
Perthnasau a theulu	10,348	15,028	4%	+11%

▲ Tabl 1: Y pum prif faes cyngor y bu Cyngor ar Bopeth Cymru yn ymdrin â nhw yn ystod 2014-15

[2] Mae'r data hwn yn cael ei gasglu o sawl ffrwd ariannu gau gynnwys cyllid craidd gan awdurdodau lleol yn ogystal â phrosiectau wedi'u hariannu gan Lywodraeth Cymru (Cyngor Da, Byw'n Well; Cyngor Rheng Flaen a phrosiect Canlyniadau a Rennir Cymunedau yn Gyntaf) a Phrosiect Dyledion y Gwasanaeth Cynghori Ariannol. Mae Cyngor ar Bopeth hefyd yn darparu gwasanaethau cynghori ychwanegol yng Nghymru trwy brosiect cyngor am arian y Gwasanaeth Cynghori Ariannol a'r gwasanaeth i ddefnyddwyr. Rydym yn cyfeirio at y ffigurau hyn ar wahân yn yr adroddiad hwn.
[3] Nid yw'r ffigurau hyn yn cynnwys rhai sy'n defnyddio'n gwasanaethau ar-lein.
[4] Disability in England and Wales, 2011 and Comparison with 2001, Swyddfa Ystadegau Gwladol, Ionawr 2013.

Effaith diwygio'r wladwriaeth les Bopeth

Mae system fudd-daliadau'r DU yn mynd trwy un o'r newidiadau mwyaf yn ei hanes ar hyn o bryd. Ers 2011-12, mae nifer y problemau cysylltiedig â budd-daliadau a chredydau treth y mae Cyngor ar Bopeth yn ymdrin â nhw ledled Cymru wedi cynyddu'n sylweddol. Dyma'r broblem fwyaf sy'n wynebu ein cleientiaid sy'n gofyn am gymorth gennym (39% o holl broblemau).

Mae'r gwasanaeth yng Nghymru wedi helpu dros **45,800 o gleientiaid** gyda thros **151,000 o broblemau budd-daliadau** yn ystod 2014-15. Mae'r problemau mwyaf cyffredin yn ymwneud â hawliau a chymhwysedd; cefnogi pobl y mae eu hamgylchiadau wedi newid neu helpu pobl i gyflwyno neu reoli hawliad.

Mae dros hanner y cleientiaid (54%) a ofynnodd am gyngor gyda phroblem budd-daliadau naill ai'n anabl neu â chyflwr iechyd hirdymor, o gymharu â 41% o'r holl gleientiaid. O ganlyniad, problemau'n ymwneud â budd-daliadau salwch ac anabledd – lwfans cyflogaeth a chymorth a thaliadau annibyniaeth bersonol – oedd y prif broblemau budd-daliadau yn ystod 2014-15.

Math o fudd-dal	Nifer y cleientiaid	Nifer y problemau	%	Newid blynyddol ers 2013-14
Taliad Annibyniaeth Bersonol	10,666	29,443	20%	+43%
Lwfans Cyflogaeth a Chymorth	12,780	27,850	18%	-22%
Budd-dal tai	9,194	14,900	10%	+15%
Credydau treth gwaith/plant	7,836	12,146	8%	+33%
Gostyngiadau'r dreth gyngor	7,076	9,696	6%	+34%

▲ Tabl 2: Y pum prif broblem budd-daliadau/credyd treth y bu Cyngor ar Bopeth yn ymdrin â nhw yn ystod 2014-15

Cyngor ar broblemau'n gysylltiedig â'r Lwfans Cyflogaeth a Chymorth yw'r cyngor budd-daliadau mwyaf cyffredin a ddarparwyd gan Gyngor ar Bopeth ers 2012. Wrth i fwy a mwy o hawlwyr y budd-dal analluogrwydd gael eu trosglwyddo i'r fudd-dal newydd, roedd llawer o bobl yn gorfod talu am dystiolaeth feddygol angenrheidiol i gefnogi eu cais, yn wynebu gwasanaethau cwsmeriaid gwael a phenderfyniadau o ansawdd wael. Yn sgil tystiolaeth gan ein cleientiaid, cynhaliodd Cyngor ar Bopeth ymgyrch genedlaethol 'Ffit i Weithio' gydol 2014.

Yn dilyn yr ymgyrch hon, mae gwelliannau gweinyddol yn golygu nad yw pobl sy'n gwneud cais am Lwfans Cyflogaeth a Chymorth yn gorfod talu am dystiolaeth feddygol mwyach. Mae Adran Gwaith a Phensiynau San Steffan a'r darparwr asesu newydd hefyd wedi ymrwymo i roi rhagor o hyfforddiant a chymorth er mwyn gwella'r broses asesu a gwneud penderfyniadau.

Bu lleihad amlwg yn nifer y problemau Lwfans Cyflogaeth a Chymorth a gyflwynwyd i Cyngor ar Bopeth yng Nghymru'r llynedd o gymharu â 2013-14 (gostyngiad o 22%), ond o ran nifer y cleientiaid, dyma'r broblem fudd-daliadau fwyaf o hyd o ran ceisiadau am gyngor. Cafodd dros chwarter o holl gleientiaid y Lwfans Cyflogaeth a Chymorth (3,466) gymorth gyda phroblemau apêl, problemau herio penderfyniad neu heb unrhyw arian yn ystod y broses ailystyried orfodol yn 2014-15.

O ran materion budd-daliadau penodol eraill:

- roedd un rhan o bump o holl broblemau budd-dal tai yn ymwneud â phroblemau taliadau dewisol, y tâl tanfeddiannu a chyfyngiadau rhent y lwfans tai lleol
- roedd cymorth gyda chefnogaeth elusennol, sy'n cyfeirio at atgyfeiriadau i fanciau bwyd yn bennaf, 47% yn uwch 2014-15
- rhoddwyd cymorth i bron 900 o gleientiaid gyda phroblemau yn ymwneud â chosbau a benthyciadau/taliadau caledi yn ystod y llynedd (yn gysylltiedig â'r lwfans ceiswyr gwaith yn bennaf)
- cafodd dros 760 o gleientiaid gymorth gyda phroblem lles cymdeithasol lleol h.y. y Gronfa Cymorth Dewisol yng Nghymru (15% yn uwch na'r llynedd).

Gan nad yw'r credyd cynhwysol wedi'i gyflwyno ar raddfa eang iawn yng Nghymru, mae'r niferoedd sy'n gofyn am gymorth gan Cyngor ar Bopeth Cymru yn dal yn isel iawn (78 o gleientiaid), er ein bod yn disgwyl i hyn gynyddu wrth i'r credyd cynhwysol gael ei gyflwyno'n ehangach yn ystod 2015-16[5].

Dros y misoedd nesaf, bydd Cyngor ar Bopeth Cymru yn monitro sut mae cleientiaid yn ymdopi ar ôl iddyn nhw ddechrau hawlio'r credyd cynhwysol, er mwyn gweld beth sy'n gweithio'n dda a pha broblemau sy'n codi.

[5] Dechreuodd Canolfan Waith Shotton yn Sir y Fflint dderbyn hawliadau'r credyd cynhwysol nad oeddent yn gymhleth ar gyfer pobl sengl sy'n chwilio am waith ym mis Ebrill 2014. Erbyn hyn, mae'n un o 10 canolfan waith 'braenaru' yr Adran Gwaith a Phensiynau sydd hefyd yn derbyn hawliadau credyd cynhwysol gan gyplau a theuluoedd sy'n chwilio am waith. Ym mis Chwefrof 2015, dechreuwyd cyflwyno'r credyd cynhwysol yn genedlaethol ar gyfer pobl sengl a fu'n gymwys am Lwfans Ceiswyr Gwaith cyn hyn. Dylai'r rhan fwyaf o ganolfannau gwaith Cymru fod wedi ymuno â'r cynllun cyflwyno hwn erbyn diwedd mis Tachwedd 2015.

Cynnydd graddol mewn problemau Taliad Annibyniaeth Bersonol

Gan fod mwy a mwy o bobl yng Nghymru yn gwneud cais am y Taliad Annibyniaeth Bersonol – sy'n raddol ddisodli lwfans byw'r anabl sy'n dibynnu ar brawf modd – does dim syndod bod Cyngor ar Bopeth yn ymdrin â nifer cynyddol o broblemau yn y maes hwn, sef **43% yn uwch** yn ystod 2014-15 o gymharu â'r flwyddyn flaenorol[6].

Rydym yn disgwyl i hyn gynyddu ymhellach ar ôl mis Hydref 2015 pan fydd yr Adran Gwaith a Phensiynau yn dechrau gwahodd mwyafrif y rhai sy'n hawlio Lwfans Byw'r Anabl ar hyn o bryd i wneud cais newydd am y Taliad Annibyniaeth Bersonol.

Problemau'n ymwneud â hawlio/cymhwysedd a mynd drwy'r broses hawlio oedd dwy ran o dair o'r problemau Taliad Annibyniaeth Bersonol a welwyd gan Gyngor ar Bopeth ledled Cymru yn 2014-15 - rhoddwyd cymorth i **fil a mwy o gleientiaid** â phroblem cymhwysedd yn dilyn asesiad Lwfans Byw'r Anabledd.

Oedi cyn gwneud penderfyniadau oedd un o'r problemau mwyaf yn gysylltiedig â'r Taliad Annibyniaeth Bersonol yn ystod y flwyddyn a aeth heibio. Roedd llawer o'r cleientiaid a ddaeth atom ni am gymorth wedi bod yn disgwyl am dros chwe mis, eraill wedi disgwyl am hyd at flwyddyn. Mae ffigurau diweddaraf yr Adran Gwaith a Phensiynau (hyd at ddiwedd mis Ebrill 2015) yn dangos bod amseroedd aros wedi gostwng i gyfartaledd o 11 wythnos erbyn hyn[7]. Mae Cyngor ar Bopeth yn dal i gredu bod hyn yn amser hir iawn i aros am gymorth ariannol hanfodol, yn enwedig gan fod rhai'n wynebu oedi am gyfnod llawer hirach, ac mae'n rhaid dal ati i leihau'r amseroedd aros hyn ymhellach. Roedd materion eraill y llynedd yn cynnwys problemau cyrraedd canolfannau asesu ac ymweliadau â'r cartref a'r ganolfan yn cael eu canslo ar y funud olaf.

Roedd yr arwyddion cynnar yn awgrymu fod safon y penderfyniadau'n dda ar y cyfan, ond wrth i fwy a mwy o benderfyniadau gael eu gwneud, bu cynnydd cyson yn nifer y bobl sy'n gofyn am gyngor er mwyn herio penderfyniadau'n ymwneud â'u hawliad Taliad Annibyniaeth Bersonol. Er enghraifft, efallai bod pobl wedi derbyn taliadau ar gyfraddau gwahanol i'r disgwyl neu wedi colli'r cyfan neu rywfaint o gymharu â'r hyn roeddynt yn ei gael o dan Lwfans Byw'r Anabl.

Yn ystod 2014-15, cafodd **dros 2,100 o bobl** gymorth gan Cyngor ar Bopeth Cymru er mwyn naill ai apelio yn erbyn penderfyniad am Daliad Annibyniaeth Bersonol, neu herio penderfyniad ynghylch hynny (nid apêl).

---

[6] Mae pob hawlydd newydd a rhai sy'n hawlio Lwfans Byw'r Anabl ar hyn o bryd mewn ardaloedd penodol (gan gynnwys Cymru), sydd â dyfarniad penodol sy'n dod i ben neu sy'n hysbysu bod eu cyflwr wedi newid, yn cael gwahoddiad i hawlio'r Taliad Annibyniaeth Bersonol.
[7] Personal Independence Payment: Official Statistics to April 2015, DWP (17 Mehefin 2015).

Newid mewn natur dyledion

Dyled yw'r maes mwyaf ond un y mae cleientiaid angen cymorth yn ei gylch gan wasanaeth Cyngor ar Bopeth yng Nghymru. Yn ystod 2014-15, fe wnaethom helpu dros **29,700 o gleientiaid** gyda mwy na **125,200 o broblemau'n gysylltiedig â dyledion**, sef **19% yn fwy** na 2013-14.

Bydd gan y rhan fwyaf broblemau dyledion niferus. Ar hyn o bryd, 4.2 yw'r gymhareb problemau dyledion fesul cleient.

Mae problemau dyledion wedi bod yn gyffredin ymhlith cleientiaid Cyngor ar Bopeth erioed, ac mae problemau gyda chredyd defnyddwyr yn parhau'n uchel. Dros y blynyddoedd diwethaf, fodd bynnag, rydym wedi sylwi ar newid o ran natur y ddyled, gyda mwy a mwy o gleientiaid yn dod atom gyda phroblemau dyledion sy'n gysylltiedig â biliau **hanfodol** y cartref.

Mae gwasanaethau Cyngor ar Bopeth yng Nghymru wedi gweld cynnydd mawr yn nifer y cleientiaid sy'n cael trafferth talu biliau'r dreth gyngor dros y flwyddyn ddiwethaf. Mae problemau ôl-ddyledion y dreth gyngor wedi **cynyddu 51%** o gymharu â 2013-14, sy'n golygu mai dyma'r broblem fwyaf ym maes dyledion erbyn hyn (gweler tabl 3 isod).

Ôl-ddyledion y dreth gyngor oedd y brif broblem ddyledion y bu canolfannau lleol Citizens Advice yn Lloegr yn ymdrin â nhw yn 2013-14. Roedd hyn yn cyd-fynd â diddymu budd-dal y dreth gyngor ym mis Ebrill 2013 a chyflwyno cymorth lleol y dreth gyngor a olygai bod llawer o bobl a arferai dderbyn budd-dal y dreth gyngor yn Lloegr yn gorfod cyfrannu rhywfaint tuag at eu biliau treth gyngor. Nid yw rhai sy'n derbyn budd-dal y dreth gyngor yng Nghymru wedi gweld llawer o newid yn eu taliadau yn sgil cyllid ychwanegol gan Lywodraeth Cymru[8], sy'n awgrymu mai pobl sy'n cael trafferth ymdopi ar incwm isel sydd y tu ôl i'r cynnydd mewn problemau yng Nghymru.

[8] Aeth Llywodraeth y DU ati i ddileu budd-dal y dreth gyngor yn ogystal â lleihau 10% o gyllideb cymorth y dreth gyngor. Mae Llywodraeth Cymru wedi ymrwymo i roi cyllid ychwanegol i awdurdodau lleol fel bod cyllid cymorth y dreth gyngor yn dychwelyd i'r un lefel ag yr oedd cyn y toriadau, tan o leiaf 2016.

Y prif bryder yw'r cynnydd graddol mewn problemau gyda beilïod yn casglu ôl-ddyledion y dreth gyngor. Yn ystod 2014-15, dywedodd traean o gleientiaid ôl-ddyledion y dreth gyngor (**2,132 o gleientiaid**) fod ganddynt broblem gyda beilïod.

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn bwriadu ymchwilio'n benodol i broblemau ôl-ddyledion y dreth gyngor dros y misoedd nesaf.

Math o ddyled	Nifer y cleientiaid	Nifer y problemau	%	Newid blynyddol ers 2013-14
Ôl-ddyledion y dreth gyngor	**6,282**	**14,960**	**12%**	**+51%**
Cardiau credyd/siopa	5,810	13,069	10%	+9%
Benthyciadau personol	6,157	13,027	10%	+3%
Gorchmynion gostwng dyledion	3,619	11,527	9%	+13%
Ôl-ddyledion rhent (tai rhent cymdeithasol a'r sector rhentu preifat)	**4,178**	**6,286**	**5%**	**+28%**
Gorddrafft banc a chymdeithas adeiladu	3,588	6,081	5%	+13%
Dyledion catalog/archebbost	2,867	6,042	5%	+16%
Dyledion dŵr	**3,627**	**5,508**	**4%**	**+15%**
Dyledion ffôn/band eang	**2,771**	**5,066**	**4%**	**+11%**
Methdaliad	2,021	4,612	4%	+11%

▲ Tabl 3: Y deg problem dyledion uchaf y bu Cyngor ar Bopeth Cymru yn ymdrin â nhw yn ystod 2014-15

Ledled Cymru, mae Cyngor ar Bopeth lleol yn gweld mwy a mwy o bobl yn cael trafferth talu rhent, a all fod â goblygiadau difrifol, gan gynnwys bygythiad neu achos gwirioneddol o ddigartrefedd. Mae problemau gydag ôl-ddyledion rhent ar draws y sector tai cymdeithasol a'r sector rhentu preifat wedi cynyddu **28%** ar gyfartaledd ers 2013-14, ac mae **48%** yn fwy o broblemau ôl-ddyledion yn y sector rhentu preifat.

Mae problemau ôl-ddyledion eraill yn cynnwys dirwyon llys yr ynadon/dyledion gorchmynion iawndal (70% yn uwch) a dyledion gordalu budd-daliadau, yn enwedig o ran taliadau'r credyd treth gwaith a/neu'r credyd treth plant (54% yn uwch).

Mae llysoedd yr ynadon yn gallu cyflwyno dirwyon am faterion yn amrywio o drosedd yrru, methu â thalu hysbysiad cosb benodedig, dim trwydded deledu a throseddau eraill. Mae'r llys wedyn yn gallu gorfodi gorchymyn iawndal sy'n gofyn i chi dalu swm i'r sawl a niweidiwyd. Mae llawer o'r problemau a welwn gyda dirwyon llys yr ynadon a gorchmynion iawndal yn ymwneud â dyledion, gyda chleientiaid yn methu â thalu taliadau hanfodol ac yn wynebu gorfodaeth y llys. Yn ôl dwy ran o bump o'r cleientiaid sy'n gofyn am gymorth gyda dirwy llys, cawsant broblem gyda beilïod, yn union fel rhai sy'n casglu ôl-ddyledion y dreth gyngor.

Yn ystod y flwyddyn, gwelwyd cynnydd yng nghyfran y problemau sy'n ymwneud â benthyciadau diwrnod cyflog yng Nghymru (cynnydd o 22% yn 2014-15), er i Cyngor ar Bopeth lleol weld llai o broblemau yn ystod y chwarter diwethaf. Mae hyn yn cyd-fynd â chyflwyno cap pris ar fenthyciadau diwrnod cyflog a ddaeth i rym ym mis Ionawr 2015.

Mae'r Awdurdod Ymddygiad Ariannol wedi cyflwyno cyfres o reoliadau newydd yn ymwneud â benthyciadau diwrnod cyflog ers Ebrill 2014. Mae'r rhain yn cynnwys gwaharddiadau ar sawl gwaith y gellir trosglwyddo benthyciad ymlaen a chap pris sy'n golygu na fydd yr un benthyciwr yn gorfod talu mwy na dwbl ei fenthyciad gwreiddiol yn ôl. Mae Cyngor ar Bopeth yn dal i fonitro effaith y rheoliadau newydd ar broblemau'r defnyddwyr gyda'r cynhyrchion hyn, yn ogystal ag unrhyw ganlyniadau anfwriadol a all godi fel cynnydd mewn problemau gyda mathau eraill o gredyd cost uchel neu fenthyciadau anghyfreithlon.

Cynnydd mewn problemau cysylltiedig ag ynni

Mae tlodi tanwydd yn broblem ddifrifol yng Nghymru o hyd. Ledled gwledydd Prydain, mae biliau ynni wedi cynyddu 13% dros y pum mlynedd diwethaf, o gyfartaledd o £1,075 yn 2010 i dros £1,200[9] heddiw, sy'n golygu bod aelwydydd mewn perygl o orfod cwtogi ar wariant pwysig arall, neu fynd i ddyled er mwyn talu biliau tanwydd.

Mae Cyngor ar Bopeth lleol yng Nghymru wedi gweld **10% yn fwy** o broblemau dyledion tanwydd yn 2014-15 o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Rhoddwyd cymorth i dros **2,600 o gleientiaid**, yn bennaf gydag ad-dalu dyledion.

Cafodd 3,000 o gleientiaid gymorth gyda phroblemau eraill yn gysylltiedig â thanwydd (e.e. nwy, trydan, olew, glo), sef **cynnydd o 54%** yn ystod 2014-15. Roedd y problemau mwyaf cyffredin yn ymwneud â'r canlynol:

- y tariff/pris maen nhw'n ei dalu am drydan neu nwy (1,880 o broblemau)
- problemau gyda'r Cynllun Gostyngiad Cartrefi Cynnes[10] (910 o broblemau)
- dulliau gwerthu neu broblemau'n gysylltiedig â newid cyflenwyr (769 o broblemau)
- problemau gyda'r bil/darlleniadau mesurydd (579 o broblemau).

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru wedi ymchwilio i'r cymorth sydd ar gael i ddefnyddwyr incwm isel sy'n cael trafferth gyda'u biliau ynni. Hoffem sicrhau ein bod yn deall beth sy'n ysgogi'r defnyddwyr i gael cymorth, a beth sy'n eu rhwystro nhw. Gyda chynlluniau 'Nyth' ac 'Arbed' Llywodraeth Cymru ar fin cael eu hadolygu a'u haildendro o bosibl yn ystod y ddwy flynedd nesaf, dyma'r amser cywir i adeiladu ar eu llwyddiannau a defnyddio profiadau'r defnyddwyr i gryfhau'r cymorth sydd ar gael.

[9] Mae'r rheoleiddiwr Ofgem yn amcangyfrif mai £1,292 fydd y bil tanwydd dwbl cyfartalog dros y 12 mis nesaf (Supply Market Indicator, Ebrill 2015).
[10] Cynllun ad-daliad yw'r Gostyngiad Cartrefi Cynnes, y mae'n ofynnol i'r cwmnïau ynni mwyaf (sydd â 250,000 neu fwy o gwsmeriaid) ei darparu yn ôl y gyfraith (gall cyflenwyr llai hefyd gymryd rhan yn wirfoddol). Ymhlith y rhai sy'n gymwys ar gyfer y cynllun mae pensiynwyr ar incwm isel – sy'n derbyn ad-daliad awtomatig o'u bil trydan (gwerth £140 yn ystod gaeaf 2014-15), a chwsmeriaid incwm isel eraill sy'n bodloni meini prawf cymhwysedd y cwmni.

Rydym hefyd wedi nodi'n glir y dylai Llywodraeth Cymru wella'r data monitro tlodi tanwydd, a chasglu'r wybodaeth ddiweddaraf am ble'n union mae'r cartrefi peryglus o oer yng Nghymru. Bydd hyn yn sicrhau y gallant fesur y cynnydd ar drechu tlodi tanwydd, a thargedu adnoddau'n well.

Arferion cyflogaeth gwael

Problemau'n ymwneud â budd-daliadau a dyledion yw'r rhai mwyaf cyffredin gan gleientiaid Cyngor ar Bopeth, ond yn ystod 2014-15 daeth bron i **11,400 o gleientiaid** atom i gael cyngor ar bron i **18,900 o broblemau cysylltiedig â chyflogaeth**, sef **11% yn uwch** na'r flwyddyn flaenorol.

Math o broblem	Nifer y cleientiaid	Nifer y problemau	%	Newid blynyddoloers 2013-14
Cyflog a hawliau	3,631	4,634	25%	+26%
Diswyddo	2,283	3,251	17%	-1%
Amodau a thelerau cyflogaeth	2,117	2,480	13%	+7%
Datrys anghydfod	1,569	1,919	10%	+9%
Dileu swydd	1,011	1,416	8%	-12%

▲ Tabl 4: Pum problem cyflogaeth uchaf y bu Cyngor ar Bopeth yn ymdrin â nhw yn ystod 2014-15

Mae problemau'n ymwneud â cholli swyddi (diswyddo, dileu swydd) wedi naill ai parhau'n gyson neu wedi gostwng ers y llynedd, ond mae Cyngor ar Bopeth wedi gweld mwy o broblemau'n gysylltiedig â chyflog a hawliau (sy'n cynnwys materion fel cyflogau/slip cyflog, taliad salwch a hawliau gwyliau), neu amodau a thelerau cyflogaeth (sy'n cwmpasu ymholiadau contract cyffredinol, oriau gwaith/seibiannau a chontractau dim oriau). Er bod yr economi'n gwella, felly, mae hyn yn awgrymu bod ansawdd swyddi yn dirywio mewn rhai meysydd.

Y sector rhentu preifat sy'n achosi'r problemau tai mwyaf

Materion tai oedd y bedwaredd broblem fwyaf i gleientiaid Cyngor ar Bopeth Cymru yn ystod 2014-15, gyda mwy na **11,600 o gleientiaid** yn derbyn cyngor ar **16,800 o broblemau tai.**

Roedd gan oddeutu **29%** broblemau'n gysylltiedig ag eiddo yn y sector rhentu preifat - o gymharu â dim ond 16% o gleientiaid tai â phroblem gyda thai rhent cymdeithasol, er bod cynnydd bychan o 5% o ran problemau gyda'r sector rhentu preifat ers 2013-14.

Y tair prif broblem gyda'r sector rhentu preifat yn 2014-15 oedd trwsio/cynnal a chadw, rhenti a chostau eraill, a phroblemau diogelu blaendal y denantiaeth.

Rydym yn parhau i weithio gyda phartneriaid ar draws y sector, yn ogystal â Llywodraeth Cymru, i sicrhau gwelliannau i'r sector tai rhent cymdeithasol. Yn arbennig, byddwn yn canolbwyntio ar y Bil Rhentu Cartrefi (Cymru) a gweithredu Deddf Tai (Cymru) fel ffordd o wella diogelwch deiliadaeth i bobl yng Nghymru, cyflwr tai a hawl i unioni camweddau.

Mae'r cynnydd mewn materion ôl-ddyledion rhent, y soniwyd amdanynt eisoes, yn cyfateb i **22% o gynnydd** mewn problemau digartrefedd a welwyd gan Cyngor ar Bopeth lleol yng Nghymru dros y flwyddyn ddiwethaf. Bygythiad o fod yn ddigartref oedd y broblem fwyaf ond un ar ôl materion y sector rhentu preifat. Cysylltodd **2,200 o gleientiaid** â ni gyda sefyllfa wirioneddol o ddigartrefedd, neu'r perygl o hynny, yn ystod 2014-15.

Perthynas a theuluoedd yn chwalu

Bob blwyddyn, mae Cyngor ar Bopeth Cymru hefyd yn helpu miloedd o bobl sy'n cael problemau gyda'u perthynas neu'r teulu. Yn ystod 2014-15, cafodd **10,300 o bobl** gymorth gennym, gyda dros **15,000 o broblemau perthynas** – **11% yn uwch** na'r flwyddyn flaenorol.

Dyma'r problemau mwyaf sy'n dod i'n sylw:

- cyngor cyffredinol ar ysgariad/gwahanu
- cysylltiad rhwng plant â rhieni a pherthnasau eraill
- materion tai neu atebolrwydd/setliad ariannol yn gysylltiedig ag ysgariad/gwahanu
- problemau yn dilyn profedigaeth.

Materion defnyddwyr

Mae Cyngor ar Bopeth lleol yng Nghymru wedi helpu cleientiaid â phroblemau defnyddwyr ers sawl blwyddyn. Yn 2014-15, gwelsom gynnydd yn y niferoedd a oedd angen cymorth ar bob math o broblemau defnyddwyr:

- nwyddau a gwasanaethau defnyddwyr cyffredinol - 9,384 o broblemau (**26% o gynnydd**). Yn cynnwys materion fel twyll a sgiâmau, problemau'n ymwneud â thrwsio a gwella adeiladau, a cherbydau ail law
- cynhyrchion a gwasanaethau ariannol - 5,170 o broblemau (**32% o gynnydd**). Yn cynnwys problemau gyda chyfrifon banc/cymdeithas adeiladu; pensiynau personol ac yswiriant diogelu taliad
- teithio, cludiant a gwyliau - 2,184 o broblemau (**21% o gynnydd**). Yn cynnwys problemau gyda thocynnau teithio rhatach ar drafnidiaeth gyhoeddus; bathodynnau glas; troseddau gyrru a pharcio ar dir preifat.

Rydym wedi cryfhau'n gwaith gyda defnyddwyr yn y blynyddoedd diwethaf. Yn sgil newidiadau Llywodraeth y DU ym maes defnyddwyr, dechreuodd Cyngor ar Bopeth ysgwyddo swyddogaethau a chyfrifoldebau statudol er mwyn cynrychioli defnyddwyr yn 2013[11].

Mae gwasanaeth defnyddwyr Cyngor ar Bopeth hefyd wedi darparu cyngor ar faterion defnyddwyr dros y ffôn ac ar-lein ers 2012[12]. Yn ystod 2014-15, fe wnaeth cynghorwyr Gwasanaeth Defnyddwyr yng Nghymru helpu cleientiaid gyda **dros 41,200 o broblemau.**

Math o broblem	Nifer yr achosion	Newid blynyddol ers 2013-14	Prif gategorïau cyngor
Ceir ail law	4,810	+5%	Gwerthwyr ceir annibynnol
Cynnal a chadw a gwella cartrefi	3,386	-12%	Gwaith adeiladu cyffredinol; gwres canolog; toi
Telathrebu	2,266	-6%	Ffonau symudol (caledwedd a chontractau)
Celfi	2,100	+2%	Celfi wedi'u clustogi; gwelyau a matresi
Cyfrifiaduron personol, ategolion, meddalwedd a gwasanaethau	1,297	-6%	Gliniaduron, llechen a nodiaduron

▲ Tabl 5: Y problemau mwyaf cyffredin y bu cynghorwyr gwasanaeth defnyddwyr yng Nghymru yn ymdrin â nhw yn 2014-15

[11] Cafodd swyddogaethau a chyfrifoldebau statudol i gynrychioli defnyddwyr post ac ynni eu trosglwyddo i Cyngor ar Bopeth ym mis Ebrill 2014.
[12] Cymerodd Cyngor ar Bopeth yr awenau gan Consumer Direct.

Golwg ar brosiectau Cyngor ar Bopeth Cymru

Awdurdodau lleol sy'n dal yn bennaf gyfrifol am gyllido gwasanaethau Cyngor ar Bopeth lleol ar hyd a lled Cymru. Mae'r cyllid craidd hwn yn hollbwysig i gynnal y gwasanaeth, ac yn helpu i sicrhau arian gan ddarparwyr eraill.

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn rheoli sawl prosiect cynghori penodol sy'n cael eu darparu gan Cyngor ar Bopeth lleol ledled Cymru, wedi'u hariannu gan naill ai Lywodraeth Cymru neu'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol.

Mae cleientiaid Cyngor ar Bopeth yn elwa ar y ffaith fod y gwasanaeth yn gallu cysylltu eu darpariaeth cynghori ar ddyledion, gwneud y gorau o incwm, gallu ariannol, arian a'r cynigion cyngor ehangach gyda'i gilydd, a bydd cleientiaid yn aml yn symud o ddarpariaeth cyngor cyffredinol (a gefnogir gan gyllid craidd fel arfer, ac sy'n fwy ymatebol i anghenion lleol) i dderbyn cyngor mwy cyffredinol neu ataliol ar yr un pwnc, neu bynciau gwahanol.

Er enghraifft, wrth gyflwyno gwaith gallu ariannol i gleientiaid, fe ddaw materion dyledion eraill i'r amlwg. Yn yr un modd, wrth gynghori cleientiaid sydd eisiau cyngor ar broblem dyledion, mae'n gwneud synnwyr i asesu eu hawliau o ran budd-daliadau a/neu eu hanghenion gallu ariannol er mwyn eu helpu i reoli eu dyledion presennol ac osgoi mynd i ddyled yn y dyfodol. Elfennau hanfodol o fewn pecyn cyngor a chymorth cyfannol, felly.

Yn y rhifyn cyntaf hwn o Dueddiadau Cyngor Cymru, rydym yn bwrw golwg ar ddau brosiect penodol - Cyngor Da, Byw'n Well a Phrosiect Cynghori Ariannol wyneb yn wyneb y Gwasanaeth Cynghori Ariannol – gyda phwyslais ar roi cyngor ataliol.

Cyngor Da, Byw'n Well

Mae'r prosiect 'Cyngor Da, Byw'n Well' wedi'i ariannu gan Lywodraeth Cymru a'i reoli gan Cyngor ar Bopeth Cymru ers mis Ebrill 2012 (ar ôl cychwyn dan yr enw Cyngor Da: Iechyd Da yn 2001). Rhaglen gwneud y gorau o'ch incwm ydyw, a'r nod yw lleihau tlodi. Mae ar waith ym mhob ardal awdurdod lleol yng Nghymru.

Yn 2014-15, fe wnaeth cynghorwyr Cyngor Da, Byw'n Well helpu dros **18,700 o gleientiaid** ledled Cymru gyda **mwy na 41,600 o broblemau**[13]. Helpodd y prosiect i sicrhau **£19.4 miliwn** o fudd ariannol i bobl a chymunedau yn ystod 2014-15.

Yn ogystal â lleihau tlodi, gall mynediad i fudd-daliadau hefyd leihau effaith negyddol tlodi ar iechyd pobl. Mae economïau lleol yn elwa hefyd, wrth i hawlwyr wario arian yn eu cynefin.

Mae'r prosiect wedi'i rannu'n dri maes:

- Cyngor Da, Iechyd Da – sy'n darparu gwasanaethau cynghori mewn partneriaeth â 79 darparwyr gofal iechyd yng Nghymru
- Helpu teuluoedd â phlant anabl i hawlio'r holl gymorth ariannol sydd ar gael iddynt. Mae'r maes hwn yn gweithredu law yn llaw â Cyngor Da: Iechyd Da, gyda chynghorwyr yn gweithio mewn partneriaeth â, ac yn derbyn atgyfeiriadau gan, awdurdodau lleol, gwasanaethau cymdeithasol, ysgolion anghenion addysgol arbennig ac elusennau plant
- Ymgyrch yn annog rhagor i fanteisio ar gymorth y dreth gyngor a budd-daliadau tai, yn ogystal â budd-daliadau eraill yn gyffredinol.

O ran y prosiect cyfan, mae'r cynghorion ar y prif fudd-daliadau yn adlewyrchu'r cynghorion y mae pobl eu hangen gan Cyngor ar Bopeth yn gyffredinol.

Fel arfer, mae pobl angen cymorth ar fwy nag un budd-dal – sef pedwar y cleient ar gyfartaledd – ac yn aml yn gofyn am gyngor ar faterion eraill hefyd e.e. dyled, tai, cyflogaeth, er mai budd-daliadau sydd amlycaf o hyd.

[13] Mae'r ffigurau hyn hefyd wedi'u cynnwys yn y prif ystadegyn a ddyfynnwyd yn gynharach yn yr adroddiad (gweler troednodyn 2).

Cyngor Da: Iechyd Da			
Math o fudd-dal	**Nifer y cleientiaid**	**Nifer y problemau**	**%**
Taliad Annibyniaeth Bersonol	2,191	6,434	36%
Lwfans Cyflogaeth a Chymorth	1,805	4,141	23%
Lwfans Byw'r Anabl	465	944	5%
Lwfans Gweini	353	800	4%
Budd-dal Tai	534	799	4%
Cymorth i deuluoedd â phlant anabl			
Math o fudd-dal	**Nifer y cleientiaid**	**Nifer y problemau**	**%**
Lwfans Byw'r Anabl	836	2,499	49%
Taliad Annibyniaeth Bersonol	195	609	12%
Credydau treth gwaith/plant	283	466	9%
Lwfans gofalwr	259	446	9%
Cymorth gyda budd-dal tai a'r dreth gyngor			
Math o fudd-dal	**Nifer y cleientiaid**	**Nifer y problemau**	**%**
Budd-dal tai	1,954	3,192	19%
Gostyngiadau'r dreth gyngor	1,963	2,760	16%
Lwfans Cyflogaeth a Chymorth	1,202	2,129	13%
Taliad Annibyniaeth Bersonol	952	2,116	12%
Credydau treth gwaith/plant	1,006	1,433	8%

▲ Tabl 6: Y budd-daliadau mwyaf cyffredin y mae cleientiaid wedi derbyn cyngor i'w hawlio drwy **bob maes** o brosiect Cyngor Da, Byw'n Well.

Prosiect Cyngor Ariannol Wyneb yn Wyneb

Cyngor ar Bopeth Cymru sydd â'r prif gontract ar gyfer darparu'r Prosiect Cyngor Ariannol Wyneb yn Wyneb yng Nghymru, sy'n cael ei ariannu gan y Gwasanaeth Cynghori Ariannol. Contract tair blynedd ydoedd i ddechrau, sydd wedi ymestyn am ddwy flynedd arall hyd at ddiwedd Mawrth 2016. Mae pob cleient yn derbyn sesiwn o ryw 40 munud gyda Chynghorydd Ariannol hyfforddedig, ac yn cytuno ar gynllun gweithredu ar ddiwedd y sesiwn.

Mae'r prosiect hwn yn gwella gallu ariannol pobl trwy:

- roi'r wybodaeth a'r hyder iddynt wneud penderfyniadau ariannol hyddysg
- eu helpu i ymdopi'n well ag unrhyw anawsterau ariannol posibl
- eu paratoi ar gyfer effeithiau ariannol unrhyw ddigwyddiadau annisgwyl neu ddigwyddiad sy'n newid eu bywydau, fel cael plant, ymddeol neu salwch (a all effeithio ar eu gallu i weithio).

Mae cymhlethdodau cynyddol y farchnad gwasanaethau ariannol, yn ogystal â newidiadau polisi llywodraeth y DU (gan gynnwys diwygio'r wladwriaeth les a phensiynau) a datblygiadau technolegol, yn newid y modd rydym ni'n rheoli ein harian ac yn talu am nwyddau a gwasanaethau. Felly, mae gallu ariannol yn bwysicach nag erioed i bobl.

Yn ystod 2014-15, cyflwynodd y Prosiect Cyngor Ariannol bron i **6,300 o sesiynau cynghori ariannol** mewn **135 o leoliadau cymunedol** ledled Cymru, gan gynnwys ysbytai, archfarchnadoedd a llyfrgelloedd.

Pwnc	Nifer y sesiynau	%
Budd-daliadau a chredydau treth	1,871	30%
Cyllido a rheoli arian	1,596	25%
Rheoli dyledion a benthyciadau	1,167	19%
Gwaith, pensiwn ac ymddeol	760	12%
Cartrefi a morgeisiau	333	5%

▲ Tabl 7: Y pum pwnc mwyaf poblogaidd a drafodwyd yn ystod sesiynau cynghori ariannol 2014-15

I wybod mwy am y math o broblemau y bu'ch Cyngor ar Bopeth lleol yn ymdrin â nhw, neu i drafod unrhyw faterion a godwyd yn yr adroddiad, e-bostiwch: policy.cymru@citizensadvice.org.uk